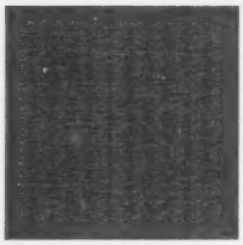
Rapport annuel

20



Bureau des services financiers

Madame Pauline Marois

Vice-Première ministre
et ministre d'État à l'Économie
et aux Finances

Gouvernement du Québec

Hôtel du Parlement, Québec

Madame la Vice-Première ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du Bureau des services financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2001.

En plus des états financiers vérifiés du Bureau, ce rapport dresse le portrait de ses principales activités et réalisations pour l'année 2001.

Cette deuxième année complète de fonctionnement est caractérisée par la poursuite de l'amélioration de la réglementation pour une protection accrue du public ainsi que par la consolidation des opérations du Bureau pour un meilleur service à l'ensemble de nos clientèles.

Je vous prie d'agréer, madame la Vice-Première ministre, l'expression de ma plus haute considération.

La présidente,

Louise Champoux-Paillé,
économiste, M.B.A.

106-01256/

Rédaction

Bureau des services financiers

Coordination

Direction des communications

Conception graphique

Triomphe marketing et communication

Impression

Litho Acme – Renaissance

Rapport annuel 2001

ISBN 2-922586-53-7

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2002

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2002

Le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

Le rapport annuel peut être consulté sur le site Internet du Bureau à l'adresse **www.bsf-qc.com** et est aussi disponible en version anglaise.

Tirage : 750 copies

TABLE DES MATIÈRES

Présentation du Bureau des services financiers

- Mission 4
- Le conseil d'administration 5
- Les comités du Bureau 7
- L'équipe du Bureau 13

Mot de la présidente 14

Mot de la secrétaire institutionnelle 16

Mot du directeur général 18

I. **Le portrait de la distribution de produits et services financiers au Québec** 19

II. **L'encadrement** 27

- La réglementation 27
- L'inspection et les enquêtes 30
- L'adjudication 31
- La distribution sans représentant 33

III. **La consolidation des opérations** 34

- La reingenierie des processus de travail 34
- La simplification du maintien de l'inscription 34
- Les indicateurs de performance 35

IV. **Le Centre de renseignements et de référence et le rayonnement du Bureau** 36

- Le Centre de renseignements et de référence 36
- La participation aux regroupements pancanadiens du secteur financier 38
- La participation aux congrès et conférences 40
- Les relations de presse 40
- Les publications du Bureau 41
- Le matériel de référence pour les examens prescrits par le Bureau 42
- Le site Internet 42

V. **Les états financiers** 43

MISSION

Le Bureau des services financiers est un organisme non gouvernemental, financé par l'industrie, qui a pour mission la protection du public dans le cadre de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188).

Le Bureau des services financiers veille donc à l'application des dispositions de cette Loi et de ses règlements auxquelles sont assujettis :

- les titulaires de certificat et les inscrits (représentants autonomes, cabinets et sociétés autonomes) ; et
- les assureurs et les distributeurs, dans le cadre de la distribution sans représentant ;

pour les disciplines suivantes :

- l'assurance de personnes,
- l'assurance collective de personnes,
- l'assurance de dommages,
- l'expertise en règlement de sinistres,
- la planification financière,
- le courtage en épargne collective,
- le courtage en contrats d'investissement,
- le courtage en plans de bourses d'études.

Principales fonctions

- Élaborer une large part de la réglementation.
- Délivrer le droit de pratique aux clientèles visées par la Loi 188.
- Inspecter et contrôler les activités des inscrits.
- Régir la distribution sans représentant.
- Agir à titre de Centre de renseignements et de référence.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

DE GAUCHE À DROITE
*Rangée debout : **Charles Pelletier, Yvon Lamontagne, Rejean Ross, Madeleine Plamondon, Alain C. Roy, Joanne Vézina, François Reneault, Nathalie Saint-Pierre, Danielle Surprenant, Constance Lemieux, Yves Morency.***
*Rangée assise : **Paul-André Simard, Yves Michaud, Louise Champoux-Paillé, Martin Rochon.***

Le Bureau des services financiers est dirigé par un conseil d'administration de quinze membres. Dix d'entre eux sont nommés par le ministre d'État à l'Économie et aux Finances du gouvernement du Québec, dont la présidente et le vice-président.

Parmi les dix membres nommés, cinq sont choisis pour représenter le public et cinq autres proviennent du milieu de la planification financière, de l'assurance de personnes, de l'assurance de dommages, des institutions de dépôts ou des organismes de placement collectif. Les cinq derniers membres sont issus des Chambres, soit trois de la Chambre de la sécurité financière et deux de la Chambre de l'assurance de dommages.

Représentants du public

PRÉSIDENTE
Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A.

VICE-PRÉSIDENT
Yves Michaud, président fondateur, Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec inc. (APEIQ)

Charles Pelletier, FCA, professeur émérite, Université Laval

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur

Nathalie Saint-Pierre, directrice générale, Action réseau consommateur

Représentants de l'industrie

PLANIFICATION FINANCIÈRE
Rejean Ross, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A.

ASSURANCE DE PERSONNES
Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et commerce électronique, Réseau direct, Assurance vie Desjardins-Laurentienne

ASSURANCE DE DOMMAGES
Yvon Lamontagne, F.P.A.A., charge de mission auprès du Président, AXA Canada

INSTITUTIONS DE DÉPÔTS
Yves Morency, vice-président, Relations gouvernementales, Fédération des caisses Desjardins du Québec

ORGANISMES DE PLACEMENT COLLECTIF
Joanne Vézina, M.B.A., vice-présidente, Service à la clientèle, Gestion Financière Talvest inc.

Représentants des Chambres

François Reneault, B.Sc., F.P.A.A., vice-président indemnisation, AXA Assurances, vice-président de la Chambre de l'assurance de dommages, en remplacement de Marcel LeHouillier

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président PLANI-VIE services financiers, président de la Chambre de la sécurité financière

Alain C. Roy, B.A.A, A.V.C., Pl. Fin., conseiller en sécurité financière, Services financiers Banque nationale, vice-président aux assurances de la Chambre de la sécurité financière

Paul-Andre Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, président de la Chambre de l'assurance de dommages

Danielle Surprenant, A.V.A., Pl. Fin., Agence G. Gadoua inc., vice-présidente aux valeurs mobilières de la Chambre de la sécurité financière

LES COMITÉS DU BUREAU

Comité décisionnel des représentants

MEMBRES

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du Président, AXA Canada, administrateur du Bureau, président du comité à compter du 6 décembre 2001

Charles Pelletier, FCA, professeur émérite, Université Laval, administrateur du Bureau

Alain C. Roy, B.A.A., A.V.C., Pl. Fin., conseiller en sécurité financière, Services financiers Banque nationale, vice-président aux assurances de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau, membre substitut

Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, président de la Chambre de l'assurance de dommages, administrateur du Bureau

Danielle Surprenant, A.V.A., Pl. Fin., Agence G. Gadoua inc., vice-présidente aux valeurs mobilières de la Chambre de la sécurité financière, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Marie-Christine Dorval, avocate

Comité des communications

MEMBRES

Président du comité :

Yves Michaud, président fondateur, Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec inc. (APEIQ), vice-président du Bureau

Claude Bédard, président, Exelmans Productions

Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, président de la Chambre de l'assurance de dommages, administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Josée Casaubon, directrice des relations publiques

Louise Champoux-Paillé, présidente

Julie Guay, directrice de la production aux communications

Comité de vérification

MEMBRES

Président du comité :

Charles Pelletier, FCA, professeur émérite, Université Laval, administrateur du Bureau

Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A., présidente du Bureau

Yves Morency, vice président, Relations gouvernementales,
Fédération des caisses Desjardins du Québec, administrateur du Bureau

Rejean Ross, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A., administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Claude Prévost, CA, directeur général

Marie-France Tanguay, directrice de la comptabilité

Comité sur l'accès à l'assurance pour les personnes de tous revenus - Assurance de personnes

MEMBRES

Présidente du comité :

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur,
administratrice du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et commerce électronique,
Réseau direct, Assurance vie Desjardins-Laurentienne, administratrice du Bureau

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président PLANI-VIE services financiers,
président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, directrice générale, Action réseau consommateur,
administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Comité ad hoc du Centre de renseignements et de référence

MEMBRES

Présidente du comité :

Nathalie Saint-Pierre, directrice générale, Action réseau consommateur, administratrice du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et commerce électronique, Réseau direct, Assurance vie Desjardins-Laurentienne, administratrice du Bureau

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Louise Champoux-Paillé, présidente

Sophie Garon, directrice du Centre de renseignements et de référence

Comité ad hoc sur l'harmonisation entre l'épargne collective et les fonds distincts

MEMBRES

Présidente du comité :

Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A., présidente du Bureau

Sylvie Coulombe, directrice Commercialisation Québec, unité du marché québécois, Clarica

Rodrigue Julien, A.V.A., Pl.Fin., Chrétien, Julien et associés

Ann Leduc, M.B.A., conseillère en réglementation, Direction de la recherche et du développement des marchés, Commission des valeurs mobilières du Québec

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et commerce électronique, Réseau direct, Assurance vie Desjardins-Laurentienne, administratrice du Bureau

Yves Millette, B.A., LL.L, vice-président principal, Affaires québécoises, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP)

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

Alain Roch, B.A., LL.L., vice-président des affaires juridiques, Mutuelle des fonctionnaires, représentant du Regroupement des assureurs de personnes à charte du Québec (RACQ)

Danielle Surprenant, A.V.A., Pl. Fin., Agence G. Gadoua inc., vice-présidente aux valeurs mobilières de la Chambre de la sécurité financière, administratrice du Bureau

Pierre Trépanier, directeur général Québec, Fonds d'investissement Royal

Joanne Vézina, M.B.A., vice-présidente, Service à la clientèle, Gestion Financière Talvest inc., administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU
Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Jean Mathieu, directeur de la formation et de la précertification

Comité ad hoc sur les impacts du rehaussement de la formation minimale

MEMBRES
Présidente du comité :
Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A., présidente du Bureau

Louis Guay, vice-président régional, Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Pierre Michaud, 1e vice-président à l'indemnisation,
Société de portefeuille du groupe Desjardins assurances générales

Yves Millette, B.A., LL.L., vice-président principal, Affaires québécoises,
Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes inc. (ACCAP)

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président PLANI-VIE services financiers,
président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

Réjean Ross, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A., administrateur du Bureau

Paul-André Simard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages,
président de la Chambre de l'assurance de dommages, administrateur du Bureau

Michel Tardif, directeur général, International, compagnie d'assurance-vie,
représentant du Regroupement des assureurs de personnes à charte du Québec (RACQ)

Invitée :
Ghislaine Plamondon, programme en formation professionnelle, ministère de l'Éducation

PERMANENCE DU BUREAU
Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Jean Mathieu, directeur de la formation et de la précertification

Comité ad hoc de vigie

Membres
Présidente du comité :
Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A., présidente du Bureau

Yves Michaud, président fondateur, Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec inc. (APEIQ), vice-président du Bureau

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, directrice générale, Action réseau consommateur, administratrice du Bureau

Invité :
Yves Morency, vice-président, Relations gouvernementales, Fédération des caisses Desjardins du Québec, administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU
Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Comité ad hoc sur la divulgation des liens d'affaires

MEMBRES
Présidente du comité :
Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A., présidente du Bureau

Robert Lagarde, président et chef de la direction, Dale Parizeau LM inc., administrateur de la Chambre de l'assurance de dommages

Yvon Lamontagne, F.P.A.A., chargé de mission auprès du Président, AXA Canada, administrateur du Bureau

Constance Lemieux, 1re vice-présidente, Technologie et commerce électronique, Réseau direct, Assurance vie Desjardins-Laurentienne, administratrice du Bureau

Pierre Michaud, 1er vice-président, Société de portefeuille du Groupe Desjardins, assurances générales

Madeleine Plamondon, présidente et directrice générale, Service d'aide au consommateur, administratrice du Bureau

Martin Rochon, A.V.C., Pl. Fin., président PLANI-VIE services financiers, président de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

Nathalie Saint-Pierre, directrice générale, Action réseau consommateur, administratrice du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Nathalie G. Drouin, directrice des affaires juridiques

Philippe Lebel, avocat

Comité ad hoc sur la planification financière

MEMBRES

Présidente du comité :

Louise Champoux-Paillé, économiste, M.B.A., présidente du Bureau

Guy Bélisle, notaire, Bélisle, Dubé, Notaires

Denis Boucher, Pl. Fin., Groupe Conseil Aon, ex-président de l'Institut québécois de planification financière 1999-2000

Gaetano Di Foglio, M.B.A., directeur, Programmes d'accréditation et affaires réglementaires, Institut des banquiers canadiens

Rejean Ross, Adm.A., Pl. Fin., A.V.A., administrateur du Bureau

Alain C. Roy, B.A.A., A.V.C., Pl. Fin., conseiller en sécurité financière, Services financiers Banque nationale, vice-président aux assurances de la Chambre de la sécurité financière, administrateur du Bureau

PERMANENCE DU BUREAU

Anne-Marie Beaudoin, secrétaire institutionnelle

Philippe Lebel, avocat

L'ÉQUIPE DU BUREAU

Structuree en sept directions, l'équipe est constituée de 157 personnes dont 90 employés permanents. Conformément a la Loi, le siège du Bureau des services financiers est situé à Quebec et maintient aussi une place d'affaires a Montréal.

Le rôle de la presidente

La présidente est le porte-parole officiel du Bureau et en supervise les activités. Elle exerce tous les pouvoirs que le Bureau lui confère. Elle préside toutes les réunions du conseil d'administration et peut les convoquer. Elle signe tous les écrits engageant le Bureau et fait d'office partie de tous les comités créés par le conseil d'administration.

Rémunération annuelle : 119 708 $

Le rôle du directeur general

Le directeur général est responsable de la gestion du Bureau. Il voit au bon déroulement des activités en planifiant, organisant et controlant les opérations du Bureau.

Rémunération annuelle : 90 000 $

Le rôle de la secretaire institutionnelle

La secrétaire institutionnelle est responsable de l'organisation des séances du conseil d'administration et voit a la documentation qui leur est transmise, par exemple l'avis de convocation ainsi que l'ordre du jour. Elle assiste aux séances, rédige et conserve les procès-verbaux. Elle est l'officier responsable du Bulletin et du rapport annuel. Elle est aussi chargée de la liaison avec certains organismes au Québec et à l'extérieur. De plus, elle agit comme présidente de scrutin lors des élections des administrateurs des Chambres.

Rémunération annuelle : 78 413 $

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Louise Champoux-Paille,
économiste, M.B.A.
Présidente

Au 31 décembre 2001, nous avons complété notre deuxième année d'activités en tant qu'organisme d'encadrement de la distribution de produits et services financiers au Québec.

Tant sur le plan de la réglementation que sur la mise en place d'une approche multidisciplinaire de notre gestion, les défis d'implantation ont été grands. Cette seconde année a donc été consacrée, entre autres, à la poursuite de notre mission de protection du public, à la consolidation des opérations en vue d'augmenter la qualité et l'efficacité de nos services ainsi qu'à la participation soutenue aux différentes tables de concertation des régulateurs et organismes d'autoréglementation pancanadiens.

La protection du public

L'année 2001 a été marquée par l'introduction progressive de nouveaux mécanismes de protection du public, soit les inspections systématiques de cabinets, de sociétés autonomes et de représentants autonomes, la création de comités d'adjudication spécifiques pour les inscrits qui ne respectent pas leurs obligations telles que définies par la Loi et les règlements, et la précision des exigences quant à l'obligation pour les cabinets de tenir un registre des plaintes en provenance de leur clientèle.

De plus, en ce qui concerne la gestion de l'admissibilité à la carrière, deux projets majeurs ont démarré cette année, soit la requalification en assurance et rentes collectives et le Régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT), nouveau programme pour l'accès à la pratique professionnelle pour l'assurance de dommages des particuliers et les activités d'expert en sinistre dans cette catégorie de discipline.

Une réflexion sur nos façons de faire

Soucieux d'accroître notre efficacité et de dégager les ressources nécessaires pour remplir pleinement tous les volets de notre mission de protection du public, les membres du conseil ont évalué diverses formules afin d'atteindre ces objectifs, tout en tenant compte des risques que le Bureau encourt.

Cette réflexion a pris la voie d'un bilan alors que le Bureau a été appelé à participer au Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier. Ainsi, nous avons pu partager notre expérience en matière d'encadrement multidisciplinaire et soulever les enjeux que nous percevions sur les plans de la réglementation et de son application, de l'administration et des différents services offerts à nos clientèles, notamment en regard du Centre de renseignements et de référence pour les consommateurs.

Étant au cœur de la structure d'encadrement de la distribution de produits et services financiers, et particulièrement visé par les différentes hypothèses de regroupement, le Bureau a suivi de près ce dossier.

Une nouvelle direction

L'année 2001 aura aussi été marquée par l'entrée en fonction de notre nouveau directeur général, M. Claude Prévost. Ce dernier a su mobiliser son équipe pour amorcer la restructuration qui s'imposait cette année.

Un rayonnement pancanadien

Au cours des douze derniers mois, le Bureau a aussi participé à différents forums sectoriels regroupant les organismes d'encadrement des provinces canadiennes. Cette participation nous aura permis de suivre les travaux relatifs à l'encadrement de la distribution des secteurs d'activités dont nous sommes responsables et faire valoir nos champs de compétence spécifiques en tant qu'organisme québécois.

Perspectives 2002

Depuis la création du Bureau, les membres du conseil d'administration et le personnel n'ont cessé de déployer des efforts importants pour concrétiser les intentions du législateur en matière d'encadrement de la distribution de produits et services financiers. Il reste toutefois un travail important à accomplir afin d'être plus efficace en fonction de notre unique mission : la protection du public. Pour maintenir le cap dans cette direction, le conseil d'administration a adopté, lors de sa séance de décembre 2001, une liste de sujets prioritaires qu'il devrait aborder au cours de l'année 2002 ainsi qu'un plan d'action et un budget. Des sujets tels que la définition des modes de distribution et leur encadrement ainsi que les formules de tarification feront l'objet d'analyses particulières.

Outre la poursuite de nos activités, une attention spéciale sera portée dans la prochaine année aux suites que le gouvernement entend donner aux recommandations déposées par le Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier.

Remerciements

En terminant, je tiens à remercier tous les employés qui ont dû, pour une deuxième année consécutive et certains, pour une troisième année, répondre à des objectifs élevés dans un contexte de ressources limitées. Je remercie également les membres du conseil d'administration et de nos différents comités permanents et ad hoc pour leur travail assidu et leur dévouement. Bien qu'issus de milieux différents, ils ont su développer un esprit d'équipe permettant la discussion et la solidarité dans la prise de décision. Je tiens enfin à remercier les Chambres ainsi que nos autres partenaires pour leur collaboration, sans laquelle plusieurs projets n'auraient pu se concrétiser.

Louise Champoux-Paillé,
économiste, M.B.A.
Présidente

MOT DE LA SECRÉTAIRE INSTITUTIONNELLE

Me Anne-Marie Beaudoin,
Secrétaire institutionnelle

Le conseil d'administration du Bureau des services financiers (Bureau) a tenu huit séances régulières et deux séances extraordinaires en 2001. Ce fut une année marquée à la fois par la finalisation de certains dossiers structurants pour la mise en place de la Loi 188 et par l'amorce d'une démarche visant à tracer un bilan de la situation.

Ainsi, parmi les dossiers relatifs à l'introduction de la Loi, qui n'ont pas fait l'objet d'autre présentation dans ce rapport, j'aimerais plus spécifiquement vous présenter les trois dossiers suivants : la signature de conventions à plus long terme avec certains ordres professionnels, la tenue des premières élections des administrateurs des Chambres et la mise en place des comités décisionnels des entreprises inscrites.

Favoriser la cohérence dans l'encadrement des planificateurs financiers – La signature de nouvelles conventions avec les ordres professionnels

Des conventions à plus long terme ont été signées avec l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, avec la Chambre des notaires du Québec et avec l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec. Ces conventions font suite aux conventions intérimaires qui avaient été signées en décembre 1999. Elles seront en vigueur pour une période de trois ans.

Rappelons que les conventions permettent aux ordres professionnels signataires, d'autoriser leurs membres à porter le titre de planificateur financier, sans détenir le certificat de représentant émis par le Bureau, et d'en superviser les activités à ce titre. Dans le cadre prévu par la Loi, le conseil d'administration a tenu à favoriser la cohérence dans l'encadrement de l'ensemble des planificateurs financiers au Québec, notamment en ce qui concerne la formation continue obligatoire.

Une première réussite en 2001, la tenue du scrutin par la poste pour des administrateurs des Chambres

Les premières élections des administrateurs de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages se sont tenues en 2001. Ces élections se déroulent par la poste et sont réalisées à chaque année à partir du registre des représentants du Bureau, selon un principe de rotation et une procédure prévus dans le règlement intérieur de chacune des Chambres. En qualité de secrétaire institutionnelle, la Loi prévoit que j'agis à titre de présidente du scrutin. Ceci a impliqué pour le personnel du Bureau l'accomplissement de plusieurs fonctions comme la constitution et la correction des listes électorales, la réception des candidatures, la production de la documentation de l'une des Chambres, la coordination de l'envoi des avis de scrutin personnalisés et des bulletins de vote, la réception des enveloppes de scrutin, l'organisation du dépouillement et finalement, la diffusion des résultats et des renseignements relatifs aux élections sur notre site Internet.

Ces premières élections se sont très bien déroulées et ont fait l'objet d'un taux de participation tout à fait satisfaisant allant de 20 % à 58 % selon les postes concernés. Évidemment, je tiens à remercier les membres des équipes du Bureau et des Chambres qui, de près ou de loin, ont collaboré à cette première édition du processus électoral.

La mise en place des comités décisionnels des entreprises inscrites

Le conseil d'administration du Bureau a aussi complété l'élaboration de ses processus d'adjudication par l'adoption de la procédure relative à la composition et au déroulement des comités décisionnels des inscrits.

Le Groupe Martineau et la Commission des finances publiques

Par ailleurs, le Bureau a été appelé à réaliser un premier exercice de bilan pour les fins d'une présentation au Groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier présidé par Me Yvon Martineau.

De plus, le Bureau a été convié par la Commission des finances publiques de l'Assemblée nationale à un examen de ses orientations, de ses activités et de sa gestion. Cette présentation a été reportée et pourrait avoir lieu en 2002.

Me Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire institutionnelle

2001, année charnière pour le Bureau des services financiers

***Claude Prévost**, CA*
Directeur général

Quatorze mois après l'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, le temps était venu de réévaluer nos structures et nos façons de faire afin d'offrir à nos diverses clientèles une qualité de service axée davantage vers leur réalité et leurs attentes. C'est donc en puisant à même les nombreux constats dégagés de la phase d'implantation du Bureau que nous avons amorcé le virage « consolidation » qui s'imposait.

Pour ce faire, nous avons tout d'abord remplacé certains membres de l'équipe afin de nous donner l'expertise nécessaire à la réussite de ce type de virage. Par la suite, nous avons procédé à la restructuration de plusieurs de nos secteurs (certification et inscription, finances, communications, Centre de renseignements et de référence), afin d'optimiser leurs contributions respectives à l'atteinte de nos objectifs et de notre mission. Complément indispensable à une telle réorganisation, nous nous sommes finalement dotés d'indicateurs de performance qui ont permis de suivre les progrès réalisés.

Comme vous le constaterez à la lecture de ce rapport, les progrès ont été nombreux au cours de 2001. Tous nos indicateurs de performance ont connu une amélioration notable au cours du dernier exercice. Nos efforts de réorganisation ont par conséquent commencé à rapporter les dividendes escomptés en 2001 et continueront à être porteurs d'une qualité de service accrue au cours de l'année 2002.

L'industrie que nous réglementons est en pleine mutation. Il est acquis que le Bureau devra sans cesse continuer à s'ajuster à ce contexte. Nous avons franchi de grands pas au cours des douze derniers mois, tout en demeurant conscients des nombreux défis qui nous attendent. Nos réalisations de la dernière année nous permettent d'aborder l'avenir avec optimisme. Nos bases sont maintenant suffisamment solides pour continuer nos activités de façon efficace, tout en poursuivant nos objectifs d'optimisation et en négociant les changements qui nous seront immanquablement dictés par notre environnement.

Ceci dit, mes années de gestion m'ont appris que ce ne sont ni les structures, ni les processus qui font le succès des organisations. Ce sont plutôt les femmes et les hommes qui donnent vie, au quotidien, à ces structures et à ces processus. À ce chapitre, le Bureau a la chance de pouvoir compter sur une équipe des plus compétentes. Le crédit des importantes réalisations que nous avons accomplies en 2001 leur revient d'abord et avant tout et je les en remercie.

Je remercie également les directeurs du Bureau. L'adaptation à un nouveau style de gestion, particulièrement en contexte de réorganisation, n'est pas sans demander une certaine dose de flexibilité. Leur professionnalisme, leur franchise et leur ouverture d'esprit ont été de précieux atouts dans l'atteinte de nos objectifs mutuels.

Finalement, je désire exprimer toute ma gratitude aux membres du conseil d'administration pour leur confiance et leur soutien tout au long des onze mois qui se sont écoulés depuis mon entrée en fonction. Leur vision et leur dévouement m'ont été d'un apport précieux.

Claude Prévost, CA
Directeur général

LE PORTRAIT DE LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS AU QUÉBEC

Une industrie en mouvement

La distribution de produits et services financiers occupe une place très importante dans l'industrie financière au Québec. Ce secteur vit des transformations en lien direct avec les grandes tendances qui se sont dessinées dans les dernières années (globalisation des marchés, décloisonnement des institutions financières, par exemple) et l'avènement de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Réglementés par le Bureau, ce sont plus de 37 225 représentants et 6 910 entreprises, répartis dans les huit disciplines définies par la Loi 188, qui travaillent et évoluent dans ce contexte de changement.

Le tableau qui suit permet d'identifier le volume d'activités et les clientèles qui composent les registres du Bureau. Il indique aussi les fins que desservent ces registres, qu'il s'agisse du public, de ses partenaires, ou du Bureau lui-même.

Nul doute que les registres du Bureau constituent un secteur crucial de ses opérations, auquel il consacre beaucoup de ressources pour assurer des mécanismes efficaces de protection du public.

Registres multidisciplinaires du Bureau

CLIENTÈLES ET VOLUME D'ACTIVITÉS

- Au 31 décembre 2001, 37 225 représentants (individus certifiés) se partagent 56 441 droits de pratique émis dans l'une ou l'autre des disciplines. En matière de certification, tout au long de l'année, on dénombre les opérations suivantes :
  - Émissions initiales de certificat : 4 575
  - Renouvellements de certificat : 33 424
  - Ajouts de discipline : 1 899
  - Remises en vigueur : 2 353
- Au 31 décembre 2001, 6 910 entreprises dont 3000 cabinets, 25 sociétés autonomes et 3 885 représentants autonomes se partagent 14 099 inscriptions dans l'une ou l'autre des disciplines. En matière d'inscription, tout au long de l'année, on dénombre les opérations suivantes :
  - Nouvelles inscriptions : 2 353
  - Maintiens de l'inscription : 5 972
  - Fusions de cabinets : 30

Ce portrait des registres multidisciplinaires du Bureau représente pour l'équipe de la certification et de l'inscription un volume d'activités d'un peu plus de 130 000 transactions dans l'année qui témoigne bien de l'ampleur du mouvement dans ce secteur.

APPLICATIONS

- Le grand public et l'industrie pour la vérification des droits de pratique
- Le Bureau :
  - Constitution et mise à jour des registres
  - Perception des droits et cotisations
  - Juridiction de l'inspection
  - Pratique illégale
- Les Chambres :
  - Redistribution des cotisations
  - Formation continue obligatoire
  - Juridiction de la surveillance (attestations pour les syndics, le cosyndic et les comités de discipline)
  - Processus électoral
- Le Fonds d'indemnisation des services financiers :
  - Redistribution des cotisations
  - Juridiction pour l'indemnisation
- L'Institut québécois de planification financière :
  - Formation continue obligatoire
- Les ordres professionnels :
  - Registres des planificateurs financiers

Portrait des représentants certifiés et des entreprises inscrites, autorisés par le Bureau selon les disciplines

	CERTIFIÉS		INSCRITS	
Disciplines	Nombre de représentants*	Nombre de cabinets*	Nombre de sociétés autonomes*	Nombre de représentants autonomes*
Assurance de personnes	12 417	2 355	17	3 682
Assurance collective de personnes	9 610	2 136	14	3 193
Assurance de dommages	8 046	1 116	15	221
Expertise en règlement de sinistres	2 394	224	2	26
Planification financière	3 046	504	4	471
Courtage en épargne collective	20 136	96		
Courtage en contrats d'investissement	75	15		
Courtage en plans de bourses d'études	71*	8		

* *Un représentant, un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome peuvent cumuler plusieurs disciplines. Ils peuvent donc être comptabilisés plus d'une fois.*

Portrait détaillé des représentants certifiés selon les disciplines et catégories de discipline

Disciplines et catégories de discipline		Nombre de représentants*
Assurance de personnes		11 882
Assurance contre les accidents ou la maladie		535
Assurance collective de personnes		9 559
Régimes d'assurance collective		48
Régimes de rentes collectives		3
Planification financière		3 046
Courtage en épargne collective		20 136
Courtage en contrats d'investissement		75
Courtage en plans de bourses d'études		717
Assurance de dommages	agent	1 872
	courtier	4 063
Assurance de dommages des particuliers	agent	1 192
	courtier	774
Assurance de dommages des entreprises	agent	13
	courtier	132
Expertise en règlement de sinistres		552
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers		69
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises		4
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur		1 663
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des particuliers		90
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur en assurance de dommages des entreprises		16

* *Un représentant peut cumuler plusieurs disciplines. Il peut donc être comptabilisé plus d'une fois.*

Mentions spéciales au certificat de représentant

	Nombre de représentants
Restreint à l'assurance vie	239
Restreint aux produits d'assurance collective contre les accidents ou la maladie	90
Courtage spécial	5
Courtage relatif à des prêts garantis par hypothèque immobilière	105
Expertise en règlement de sinistres à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel il est rattaché	65
Placement de parts permanentes et de parts privilégiées	5 406

Nombre d'inscrits au Bureau des services financiers au 31 décembre 2001

Inscrits	Nombre
Cabinets	3 000
Sociétés autonomes	25
Représentants autonomes	3 885
Total	**6 910**

Nombre de cabinets ou sociétés autonomes selon le total des représentants qui leur sont rattachés

Nombre de représentants	Nombre de cabinets ou de société autonomes
1 représentant ou propriétaire unique	1 594
2 à 10	1 152
11 à 50	200
51 à 100	28
101 à 500	37
501 et plus	14

Nous constatons un écart moyen de 5 % par rapport aux données de l'année 2000. Nous surveillerons de près cette évolution au cours de 2002.

Portrait de la multidisciplinarité

Nombre de disciplines	Pourcentage de représentants
Une discipline seulement	67,00 %
Deux disciplines et plus	32,98 %

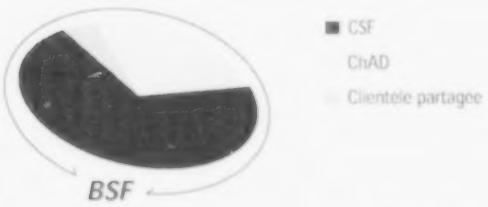
Pourcentage de représentants selon le nombre de discipline détenues

Nombre de disciplines	Pourcentage de représentants
Une discipline	67,00 %
Deux disciplines	17,46 %
Trois disciplines	12,50 %
Quatre disciplines	2,84 %
Cinq disciplines	0,17 %

La répartition des clientèles des Chambres au 31 décembre 2001

	Clientèle totale		Clientèle partagée
Chambre de l'assurance de dommages	10 494		1 544
Chambre de la sécurité financière	28 275		
Total de représentants au Bureau		37 225	

Total de représentants du Bureau répartis selon les Chambres



L'entrée dans la carrière

Les exigences d'entrée dans la carrière comprennent la formation minimale, les examens, le stage et la demande de certificat. Selon la discipline ou la catégorie de discipline choisie, les exigences de formation minimale, d'examens et de stage varient et des exemptions peuvent s'appliquer en fonction du profil d'un postulant.

La formation minimale

▪ La reconnaissance d'expérience

Ce type de demande permet de faire reconnaître par le Bureau l'expérience de travail d'un postulant afin qu'il puisse s'inscrire aux examens. Cette voie d'entrée en carrière est transitoire jusqu'au 1er octobre 2002 pour l'assurance de personnes et jusqu'au 30 octobre 2003 pour l'assurance collective de personnes.

Nombre de demandes de reconnaissance d'expérience soumises au Bureau au 31 décembre 2001

Demandes acceptées	217
Demandes refusées ou irrecevables	26
Total	243

Demandes analysées

Disciplines	Acceptées	Refusées[1]	Irrecevables[2]
Assurance de personnes	113	5	8
Assurance de dommages	81	5	6
Assurance collective	9	1	–
Expertise en règlement de sinistres	14	–	1
Total	217	11	15

1. Un dossier est refusé si l'expérience du postulant n'est pas jugée pertinente.
2. Un dossier est jugé irrecevable lorsque le postulant ne satisfait pas aux critères exigés pour la reconnaissance d'expérience.

▪ Le niveau d'études équivalant au diplôme d'études collégiales

La demande d'attestation pour un niveau d'études équivalant au DEC permet de faire valoir les années de scolarité d'un postulant afin qu'il reçoive une attestation d'équivalence de 13 ans de scolarité émise par le Bureau et ainsi pouvoir s'inscrire aux examens.

Le niveau d'études équivalant au DEC est utilisé de plus en plus par les postulants comme voie d'entrée pour satisfaire aux exigences, ce qui constitue en soi un rehaussement de la formation minimale.

Nombre de demandes du niveau d'études equivalant au diplôme d'études collégiales soumises au Bureau en 2001

Demandes acceptées	778
Demandes refusées	124
Total	902

Les examens

Les examens du Bureau évaluent chacune des compétences qu'il faut maîtriser pour agir à titre de représentant dans une discipline ou une catégorie de discipline. Le postulant doit réussir tous les examens pour accéder au stage.

Le conseil d'administration a mis sur pied en décembre 2001 un groupe de travail qui se penchera sur le contenu des examens en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres (formulation des questions, concordance entre le contenu des manuels et des examens eux-mêmes, etc.).

Nombre de personnes inscrites aux examens au 31 décembre 2001

Disciplines et catégories de discipline	Nombre de personnes inscrites aux examens*
Assurance de personnes	1 669
Assurance contre les accidents ou la maladie	276
Assurance collective de personnes	23
Régimes d'assurance collective	43
Régimes de rentes collectives	5
Assurance de dommages	79
Assurance de dommages des particuliers	609
Assurance de dommages des entreprises	86
Expertise en règlement de sinistres	19
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	9
Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	8
Expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur	53
Nombre total de personnes inscrites	**2 879**

* *Nombre de personnes inscrites, peu importe le nombre d'examens passés. Une personne peut s'être inscrite à une ou plusieurs séances d'examens.*

Aucun examen n'est prescrit ou administré par le Bureau pour la planification financière, le courtage en épargne collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plans de bourses d'études. Pour ces disciplines, d'autres exigences sont prévues pour l'obtention du certificat par l'Institut québécois de planification financière et la Loi et les règlements de la Commission des valeurs mobilières du Québec.

Comparaison du nombre de personnes inscrites aux examens entre les années 2000 et 2001

En 2001, le nombre de personnes inscrites aux examens du Bureau est de 2 879. En 2000, ce nombre était de 3 086, excluant les personnes inscrites dans le cadre des mesures transitoires. Donc, pour 2001, nous constatons globalement une baisse de 7 % du nombre de personnes inscrites aux examens du Bureau, soit 207 personnes. Nous surveillerons de près cette évolution au cours de 2002, afin de vérifier si cette situation est une tendance de fond ou simplement une variation ponctuelle.

Voici la répartition de la baisse ou de l'augmentation du nombre de personnes inscrites aux examens par discipline :

Disciplines		%
Assurance de personnes	Diminution de 171 personnes	– 8 %
Assurance collective de personnes	Augmentation de 41 personnes	+ 37 %
Assurance de dommages	Diminution de 70 personnes	– 8 %
Expertise en règlement de sinistres	Diminution de 7 personnes	– 7 %

Le taux de réussite aux examens

Voici le tableau sur les taux de réussite aux examens prescrits par le Bureau pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2001. Ce tableau décrit en détail le nombre d'examens administrés durant la dernière année ainsi que le taux de réussite par compétence (examen). Il est disponible et mis à jour tous les mois sur notre site Internet (www.bsf-qc.com) afin que le public puisse consulter des statistiques récentes.

		Examen initial		Reprise[1]	
		Nombre de postulants	Taux de réussite	Nombre de postulants	Taux de réussite
Assurance de personnes					
01-101	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de personnes et à l'activité de représentant	1 694	80 %	289	70 %
01-301	Élaborer un programme d'assurance vie	1 604	83 %	225	72 %
01-302	Élaborer un programme individuel d'assurance invalidité	1 576	77 %	325	70 %
01-303	Élaborer un programme individuel de produits financiers	1 603	80 %	289	76 %
01-304	Élaborer une recommandation de fonds distincts	1 363	88 %	124	74 %
Assurance contre les accidents ou la maladie					
01-102	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance contre les accidents ou la maladie et à l'activité de représentant	276	84 %	39	74 %
01-305	Élaborer un programme d'assurance contre les accidents ou la maladie	275	85 %	32	75 %
Assurance collective					
02-103	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance collective de personnes et à l'activité de représentant	43	70 %	10	80 %
02-306	Élaborer une recommandation d'assurance collective	50	84 %	5	40 %
02-307	Élaborer une recommandation de rentes collectives	17	88 %	–	–

1. *Inclut la première et la seconde reprise.*

		Examen initial		Reprise[1]	
		Nombre de postulants	Taux de réussite	Nombre de postulants	Taux de réussite
Assurance de dommages					
03-104	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de dommages et à l'activité de représentant	709	68 %	215	71 %
03-121	Activité de représentant en assurance de dommages	20	75 %	n. d.	n. d.
Assurance de dommages des particuliers					
03-401 05-401	Analyser des produits d'assurance habitation	624	70 %	157	79 %
03-402 05-402	Analyser les produits d'assurance automobile (particuliers)	629	75 %	132	61 %
Assurance de dommages des entreprises					
03-403 05-403	Analyser les produits d'assurance automobile (entreprises)	100	58 %	32	56 %
03-404 05-404	Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits d'assurance de dommages directs et indirects	103	59 %	31	65 %
03-405 05-405	Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits complémentaires pour les entreprises	92	63 %	22	55 %
03-406 05-406	Analyser les produits en assurance des entreprises, notamment les produits d'assurance de responsabilité pour les entreprises et les produits de cautionnement	93	55 %	36	64 %
Expertise en règlement de sinistres					
05-105	Appliquer des notions de droit et de lois relatives à l'assurance de dommages et à l'activité d'expert en sinistre	76	75 %	19	58 %
03-122 05-122	Activité d'expert en sinistre	23	57 %	11	45 %
03-501 05-501	Régler un sinistre en assurance de dommages des particuliers	46	63 %	17	65 %
03-502 05-502	Régler un sinistre en assurance de dommages des entreprises	16	69 %	6	83 %

Le stage

Attestations de stagiaire délivrées au cours de l'année 2001

L'attestation de stagiaire est le document officiel qui délimite la durée du stage et qui autorise un individu à exercer certaines des activités de représentant en toute légalité tout au long du stage.

Nombre d'attestations de stagiaire	2 732

1 *Inclut la première et la seconde reprise.*

L'ENCADREMENT

La réglementation

Un des principaux mandats confiés au Bureau est de procéder à l'élaboration de la réglementation, de la modifier et de l'ajuster selon les besoins. Outre les corrections techniques, les règlements ont été modifiés pour permettre la mise en place des projets et des initiatives du Bureau.

Les projets de règlement

Modifiant :

- Le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (Règlement n° 1)

  Les modifications apportées à ce règlement visaient à :

  - prévoir de nouvelles exigences de formation minimale pour la discipline de l'assurance collective;
  - introduire les trois options pour la requalification des représentants en assurance collective;
  - prévoir l'application du Régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT) pour les catégories de discipline de l'assurance de dommages des particuliers et de l'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers;
  - reporter l'application des nouvelles exigences d'entrée dans la carrière pour les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres;
  - mettre un terme à l'accès au Régime stage d'accréditation études;
  - introduire de nouvelles conditions de renouvellement du certificat de représentant.

Les avis au gouvernement

Le Bureau est responsable de fournir, sur demande, des avis au gouvernement, en vertu de l'article 428 de la Loi. En effet, les mécanismes des articles 427 et 428 de la Loi permettent au gouvernement, par décret, d'interchanger les régimes d'encadrement avec représentant ou sans représentant à l'égard d'un produit d'assurance pour toute personne (distributeur/assureur) qu'il indique. La Loi prévoit que l'on obtienne du Bureau son avis avant de décréter qu'un produit assujetti à la distribution avec représentant puisse être offert directement par des distributeurs.

En 2001, après l'analyse du comité accès à l'assurance, le conseil d'administration du Bureau a émis sept avis concernant la distribution sans représentant :

- Trois avis sur les modifications proposées au produit « Sécurivie » de l'Assurance-vie Desjardins Laurentienne.
- Quatre avis sur les produits offerts par les Sociétés nationales des Québécoises et des Québécois et les Sociétés St-Jean-Baptiste.

Les directives

À plusieurs reprises, le Bureau a été sollicité afin de donner son interprétation de différents articles de la Loi. Pour ce faire, plusieurs directives d'interprétation et directives d'application ont été adoptées en 2001.

- Directive concernant le partage des commissions en référence aux articles 100 et 101 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (réf. : Bulletin n° 11, 5 février 2001)
- Directive sur les obligations de divulgation des distributeurs en application des articles 431 à 433 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (réf. : Bulletin n° 13, 9 avril 2001)
- Directive sur l'article 33 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers concernant l'utilisation de formulaires distincts (réf. : Bulletin n° 14, 30 mai 2001)
- Rappel de la Directive d'application en regard de la définition d'expert en sinistre (réf. : Bulletin n° 20, 5 décembre 2001);
- Directive d'interprétation quant à la durée d'application de l'article 540 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (réf. : Bulletin n° 20, 5 décembre 2001);
- Directive concernant le registre des plaintes (réf. : Bulletin n° 20, 5 décembre 2001);
- Procédure de transfert en bloc des dossiers clients entre cabinets de valeurs mobilières (réf. : Bulletin n° 20, 5 décembre 2001). À cet égard, les membres du comité ad hoc sur l'harmonisation entre l'épargne collective et les fonds distincts ont participé à l'élaboration de cette directive.

Les moratoires

Afin de poursuivre la mise en place graduelle des nouvelles obligations de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, en 2001, le Bureau a prolongé la durée de deux moratoires à l'égard des obligations suivantes :

- Moratoire sur le stage en planification financière : période indéterminée;
- Moratoire sur le registre des plaintes : levée du moratoire le 31 mars 2002.

La réalisation de trois projets réglementaires

En termes réglementaires, le Bureau a complété en 2001 les dossiers suivants : la directive sur le registre de plaintes des inscrits, la requalification en assurance collective et le Régime d'apprentissage en milieu de travail.

Le registre des plaintes

D'après la Loi, les cabinets, représentants autonomes et sociétés autonomes ont l'obligation de tenir un registre des plaintes déposées par leurs clients, et de traiter ces plaintes avec diligence selon les normes établies par règlement. Toutefois, le législateur n'ayant pas défini le terme « plainte », le Bureau a donc tenu des consultations auprès des représentants des consommateurs ainsi qu'auprès des intervenants de l'industrie. Il a également comparé avec ce qui se faisait ailleurs au Canada et dans des domaines connexes. Par la suite, il a finalisé sa directive visant l'obligation imposée aux inscrits de tenir un registre de plaintes. Cette directive entrera en vigueur le 1er avril 2002. Cet élément constitue un pivot pour les mécanismes de traitement des plaintes et de règlement des différends déjà prévus en vertu de la Loi 188.

La requalification en assurance collective

L'obligation de requalification en assurance et rentes collectives concerne les représentants qui étaient autorisés à offrir ces produits sous la Loi 134 et qui ont bénéficié de droits acquis avec l'entrée en vigueur de la Loi 188.

Élaboré en collaboration avec les gens du milieu, ce processus de requalification offre trois options :

Option 1 : Équivalence de formation passée reconnue par le Bureau

Option 2 : Examens administrés par le Bureau

Option 3 : Formation structurée de 12 ou 18 heures à suivre, reconnue par le Bureau

Ces options tiennent compte des antécédents de formation des individus et proposent une philosophie de rehaussement progressif des exigences d'entrée dans la carrière pour la discipline de l'assurance collective et ses catégories.

Après consultation, le conseil d'administration adoptait en novembre 2001, la version finale du Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant, qui incluait les modifications nécessaires à la mise en place du processus de requalification.

Parallèlement, l'infrastructure administrative a été mise en place de façon à permettre à l'ensemble des personnes qui le souhaitent de se requalifier.

Le Régime d'apprentissage en milieu de travail

Le Régime d'apprentissage en milieu de travail (RAMT) vise à offrir une nouvelle voie d'entrée dans la carrière pour faciliter le recrutement de nouveaux candidats dans les catégories de discipline de l'assurance de dommages des particuliers et de l'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers. En maintenant le cap sur les efforts de rehaussement progressif des exigences d'entrée dans la carrière, le RAMT permet aux postulants d'être autorisés à offrir des produits tout en étudiant, et ce, sur une période maximale de trois ans, en respectant les exigences de formation de base du Bureau.

La direction de la formation et de la précertification, en collaboration avec la direction des affaires juridiques du Bureau, a présenté ce projet au comité sur les impacts du rehaussement de la formation minimale. Préoccupé par la pénurie de main-d'œuvre signalée en assurance de dommages, ce comité a recommandé au conseil d'administration du Bureau, la mise sur pied de ce projet. En novembre 2001, à la suite d'une consultation, le Bureau adoptait en version finale la réglementation nécessaire afin de mettre en place ce nouveau régime d'apprentissage en milieu de travail et de le rendre accessible dès le début du mois de mars 2002.

La direction de la formation et de la précertification a effectué toutes les modifications nécessaires pour la mise en place du processus de la requalification en assurance collective ainsi que pour le démarrage du RAMT. En plus de l'organisation des procédures de travail liées à ces projets, différents outils ont été conçus notamment l'élaboration de guides pour les demandes de reconnaissance de formation, la préparation de nouveaux examens et le développement informatique de la base de données.

Les dossiers soumis à l'attention du Bureau

- **La lutte contre le terrorisme**

  Compte tenu des événements du 11 septembre 2001, les mesures de lutte contre

le terrorisme ont été renforcées dans plusieurs domaines. À titre d'organisme de réglementation, le Bureau a participé à l'implantation d'un système de déclaration des avoirs pouvant appartenir à des clients présumés terroristes.

- **La Loi sur le blanchiment de l'argent**

  Le service de l'inspection et des enquêtes du Bureau a documenté et suivi l'évolution législative en matière de blanchiment d'argent, et ce, afin d'informer les inscrits au cours de 2002 quant aux nouvelles exigences en cette matière. Ces travaux demeurent sous étude en 2002.

- **Le respect de la confidentialité**

  La Commission d'accès à l'information du Québec (CAI) s'est donné le mandat de connaître l'état de la situation de l'industrie des services financiers quant à la protection des renseignements personnels et de leurs clients. Dans ce cadre, la CAI s'est d'abord familiarisé avec notre rôle en matière de protection des renseignements personnels. Par la suite, elle a examiné ce que le service de l'inspection et des enquêtes du Bureau avait constaté dans l'industrie, lors de ses inspections. Le rapport de la CAI sera déposé au cours de l'année 2002. Ce rapport devrait également préciser les attentes de la CAI, relativement aux renseignements que le Bureau doit transmettre périodiquement à cet organisme, en vertu de l'article 113 de la Loi.

- **Groupe de travail sur la notion d'offre**

  Composé d'administrateurs du Bureau, ce groupe de travail a comme premier objectif de déterminer la portée des notions de référencement et de publicité permise aux institutions financières et aux organismes de placement collectif par l'article 12 de la Loi. Ce travail permettra de mieux baliser les activités exclusives aux représentants et aux inscrits.

L'inspection et les enquêtes

L'année 2001 a été marquée par le lancement des inspections de routine dans les cabinets, c'est-à-dire qu'un inspecteur du Bureau rend visite à l'inscrit dans son établissement. Des inspections de routine à distance ont aussi été effectuées grâce au « guide d'autoévaluation », un outil de vérification de la conformité produit par le Bureau.

Le service de l'inspection et des enquêtes a ainsi effectué 67 inspections en visitant l'établissement de l'inscrit et 79 inspections à distance. De plus, une fois par année, le Bureau procède à des inspections surprises des cabinets. En 2001, le Bureau a visité un cabinet en épargne collective ayant son siège social et sept de ses établissements au Québec.

Dans l'exercice de ce rôle de surveillance, le Bureau a constaté des incompréhensions de la part des inscrits quant à la tenue et la gestion des comptes séparés. Les travaux pour régler cette problématique se feront en cours d'année 2002.

En 2001, le service de l'inspection et des enquêtes a reçu un total de :

- 125 demandes d'enquête à l'égard d'un inscrit;
- 142 demandes d'enquête concernant des infractions pour exercice illégal et utilisation illégale d'un titre;
- 9 demandes d'enquête concernant la distribution sans représentant.

Portrait detaille des demandes d'enquête concernant les inscrits selon la nature de la faute alléguée

Nature de la faute alleguee	Dossiers en cours	Audition devant le comité décisionnel des représentants ou des inscrits	Dossiers fermés pour insuffisance de preuves	Plainte irrecevable	Mise en garde adressée à un inscrit	Enquête suspendue	Plainte non fondee
Défaut d'agir avec honnêtete et loyauté dans ses relations avec les clients	14			9	3		1
Défaut d'agir avec soin et compétence	28	1	2	7			15
Défaut de superviser adéquatement ses représentants, employés ou dirigeants	16		1		5		11
Inscrit en faillite	1						
Pratiques non conformes aux exigences légales						1	
Publicite non conforme aux exigences légales	4				1		5

L'adjudication

L'ensemble des contrôles et pouvoirs qui sont décrits ci-après permettent au Bureau d'intervenir rapidement lorsqu'il considère que la protection du public est compromise soit avant l'émission des droits de pratique ou, dans certains cas, en cours d'exercice.

La Loi sur la distribution de produits et services financiers confère au Bureau un pouvoir discrétionnaire de révoquer un certificat de représentant, de le suspendre, de refuser de le délivrer, ou l'assortir de conditions ou de restrictions lorsque son titulaire a fait faillite, a été déclaré coupable d'un acte criminel ou d'une autre infraction ayant un lien avec l'activité de représentant, ou a déjà vu son droit de pratique suspendu ou révoqué.

De plus, l'article 220 de la Loi permet au Bureau de refuser de délivrer un certificat s'il est d'avis que celui qui le demande ne possède pas la probité nécessaire pour exercer des activités dans l'une ou l'autre des disciplines ou s'il se trouve dans une situation incompatible avec l'exercice de telles activités.

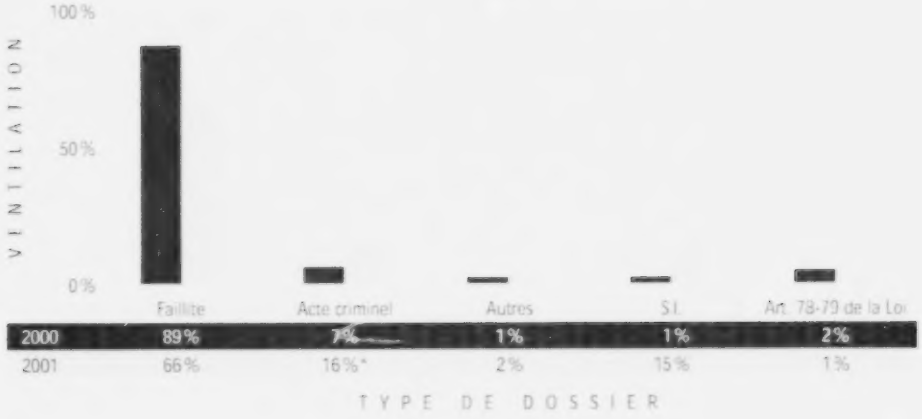
Afin de statuer avec diligence sur l'application de ces pouvoirs, le Bureau a constitué un comité décisionnel des représentants. Le comité tient également un rôle de recommandation auprès du conseil d'administration du Bureau concernant l'application des articles 78 et 79 de la Loi.

De plus, le conseil d'administration du Bureau peut former un comité décisionnel des inscrits, composé de trois de ses administrateurs, pour sanctionner, s'il y a lieu, les cabinets, les représentants autonomes et les sociétés autonomes qui ne respectent pas les obligations prévues à la Loi et aux règlements, ou lorsque la protection du public l'exige.

Le comite decisionnel des representants

Au cours de l'année 2001, le comité s'est réuni onze fois pour analyser un total de 488 déclarations de faillites, de culpabilité à une infraction ou à un acte de nature criminelle (acte criminel), de situations incompatibles (S.I.) et autres. A ce stade, il est difficile d'affirmer que le nombre total de déclarations analysées en 2001 constituera une référence pour les années futures.

Declarations analysees



* *Environ 80 % des déclarations de culpabilité à une infraction ou à un acte criminel sont des infractions au Code de la sécurité routière.*

Les décisions rendues par le comité décisionnel des représentants n'ont pas pour objectif de punir un représentant ou un postulant pour des événements personnels présents ou passés. Les travaux du comité sont plutôt menés dans un esprit de prévention et visent à évaluer les risques que les situations mentionnées précédemment peuvent représenter pour le consommateur. Ainsi, pour le tiers des dossiers, le comité a jugé important d'intervenir et d'imposer des mesures pour ne pas compromettre la protection du public. Par ailleurs, le comité décisionnel ne remplace pas les comités de discipline pour la sanction des infractions déontologiques.

Le comite decisionnel des inscrits

En octobre 2001, un comité décisionnel des inscrits a été formé pour examiner environ une vingtaine de dossiers de cabinets qui démontraient un retard important à se conformer aux exigences réglementaires du maintien d'inscription depuis octobre 2000. Cependant, avant de convoquer les inscrits pour recevoir leurs observations, des mises en demeure de se conformer aux exigences ont été acheminées et une démarche de résolution de problème a été mise sur pied afin de favoriser le règlement rapide des dossiers. Le comité décisionnel des inscrits n'a donc convoqué aucun inscrit en 2001, les premières séances pour entendre les contrevenants se feront, selon les besoins, en 2002.

La distribution sans représentant

L'approbation des guides de distribution

Au début de 2001, le Bureau avait 113 guides à évaluer. En cours d'année, il a reçu 40 nouveaux guides de distribution pour fins d'analyse et d'approbation. Tout au long de l'année 2001, 67 guides ont été analysés dont 29 ont reçu l'approbation du Bureau. Les autres guides ont fait l'objet de corrections par les assureurs, à la demande du Bureau.

Ces guides sont répartis selon les catégories suivantes :

Catégorie de produits	Guides analysés	Guides approuvés
Assurance crédit automobile	35	22
Assurance crédit prêt hypothécaire	16	5
Assurance voyage	5	0
Assurance crédit prêt personnel	5	0
Assurance crédit prêt	3	2
Assurance crédit marge de crédit	2	0
Assurance crédit prêt aux entreprises	1	0
TOTAL	67	29

Certains guides ayant été retirés du marché, 82 guides de distribution demeurent, à la fin de l'année 2001, en attente d'être évalués. Une première évaluation de ces guides devrait être complétée pour la fin de 2002.

En plus d'effectuer l'évaluation des guides de distribution, le Bureau peut enquêter sur les plaintes de nature pénale et intenter des poursuites, le cas échéant. Le Bureau tient à la disposition du public le registre des guides de distribution.

Le Bureau s'est aussi vu confié par la Loi une fonction de règlement des différends dans le cadre de la distribution sans représentant précisant qu'il examine les plaintes de nature civile et peut les transmettre au distributeur et à l'assureur concernés. Le Bureau doit faire état dans un rapport périodique publié à son Bulletin, des types de plaintes de nature civile qu'il a reçues.

Notons qu'en 2001, le Bureau a reçu quatre demandes d'enquête : deux de nature pénale et deux de nature civile.

LA CONSOLIDATION DES OPÉRATIONS DU BUREAU

Pour une amélioration de la qualité du service à nos clientèles

La réingénierie des processus de travail

Annoncée en 2000, la réingénierie des processus de travail s'imposait comme moyen pour mieux adapter les façons de faire et le traitement des dossiers de certification et d'inscription, en fonction des exigences de la Loi 188 qui repose, entre autres, sur la multidisciplinarité et le choix d'un mode d'exercice. Cette opération de redressement s'avérait nécessaire pour atteindre un objectif de célérité dans le traitement des demandes et de service à la clientèle.

Tout en poursuivant les activités quotidiennes de la direction de la certification et de l'inscription et la préparation des élections aux Chambres d'avril 2001, six équipes de travail ont été structurées de manière à répondre à la fois aux demandes des représentants et à celles des cabinets. De plus, une équipe « qualité » a établi des mesures de contrôle et de développement de la production dans un contexte d'amélioration de l'efficacité.

Mis en place à la suite d'un projet pilote de trois mois, ce plan de redressement approuvé par le conseil d'administration a commencé à porter fruit dès l'automne et la satisfaction de l'industrie à son égard s'est rapidement manifestée.

La simplification du maintien de l'inscription

Le maintien de l'inscription des cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes représente un travail colossal de conciliation de données tant pour l'industrie que pour le Bureau. Pour faciliter la mise à jour des dossiers d'inscription, notamment le portrait des représentants rattachés aux cabinets et sociétés, une nouvelle procédure en trois étapes a permis de structurer l'ensemble des opérations liées au maintien. Pour une meilleure compréhension de l'opération, le Bureau a informé l'industrie par le biais d'un communiqué transmis aux médias et aux organismes partenaires, ainsi que par son Bulletin officiel et son site Internet. De plus, chaque inscrit a reçu un guide explicatif sur les trois grandes étapes de déroulement du maintien d'inscription, accompagné des formulaires revus et corrigés.

Les cabinets et sociétés ont été suivis et soutenus tout au long de cette opération par une équipe d'analystes entièrement affectée à cette opération. Ainsi, la majorité des cabinets (environ 2 310 sur 2 464 cabinets) ont pu maintenir leur inscription au 1er octobre 2001, et ce, dans un contexte facilitant pour tous. La procédure en place a permis aux opérations de maintien d'être menées rondement. Les résultats sont probants.

Resultats de l'operation de maintien de l'inscription

- Au 16 décembre, 85 % des maintiens avaient été complétés et confirmés à l'industrie;
- 10 % étaient en traitement, et seulement 5 % n'avaient pas été transmis au Bureau.

Les indicateurs de performance

La mise en place d'indicateurs de performance par la direction générale a permis au Bureau de mettre en évidence les efforts accomplis durant cette année de consolidation des opérations. Tous ces indicateurs ont connu une amélioration notable au cours du dernier exercice.

Comparaison des délais moyens des principales opérations de précertification, de certification et d'inscription entre avril et décembre 2001.

Opérations	Délai moyen en avril 2001	Délai moyen en décembre 2001
Étude des demandes de reconnaissance d'expérience	6 jours	5 jours
Émission des attestations pour le niveau d'études équivalant au DEC	12 jours	7 jours
Correction des examens	7 jours	6 jours
Émission des attestations de stage	9 jours	6 jours
Émission d'un certificat	30 jours	6 jours
Renouvellement d'un certificat	10 jours	3 jours
Inscription d'un cabinet	10 jours	5 jours
Maintien d'un cabinet		
• De 1 à 32 représentants	45 jours	15 jours
• De 33 à 250 représentants	60 jours	25 jours
• Plus de 250 représentants	120 jours	30 jours

Délais de réponse par le Centre de renseignements et de référence aux demandes d'information des consommateurs et de l'industrie

À la fin de l'année 2001,

- le taux d'abandon des appels pour la ligne industrie était de 1 %;
- le taux d'abandon des appels pour la ligne consommateurs était de 2 %;
- le délai de transfert des plaintes reçues par le Bureau vers l'organisme concerné est passé à 6 jours.

Délais d'enquête

- Pour traiter le volume d'enquêtes, le service de l'inspection et des enquêtes assure un délai moyen de 100 jours pour le traitement d'une plainte.
- Pour traiter ses dossiers, le comité décisionnel des représentants analyse les dossiers de manière efficace en maintenant un délai moyen d'étude de 30 jours par dossier.

LE CENTRE DE RENSEIGNEMENTS ET DE RÉFÉRENCE ET LE RAYONNEMENT DU BUREAU

Le Centre de renseignements et de référence
Un service plus uniforme et efficace pour l'industrie et le consommateur

La Loi a confié au Bureau la fonction d'agir à titre de Centre de renseignements et de référence dans le domaine de l'assurance. En complémentarité avec ses autres partenaires, ce centre d'appels renseigne le consommateur à propos de ses droits et des recours prévus par la Loi. Plus spécifiquement, il agit comme point central de réception des plaintes et réfère le public aux différentes instances compétentes, notamment la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages. De plus, il offre à l'industrie un service d'accompagnement pour toute démarche relative à l'encadrement de la distribution de produits et services financiers.

Grâce au raffinement des procédures internes, au redressement du service de la certification et de l'inscription, à la standardisation des méthodes de travail ainsi qu'à l'amélioration des capacités du système téléphonique, le Centre de renseignements et de référence (CRR) a pu offrir à sa clientèle un service plus uniforme et plus efficace en 2001. Plus particulièrement, l'amélioration des performances du CRR s'est concrétisée par une diminution du délai d'attente et du taux d'abandon des appels.

Les demandes de renseignements

En ce qui a trait aux demandes de renseignements pour l'année 2001, le CRR a reçu un nombre total de 75 815 appels :

- 60 477 appels des gens de l'industrie, comparativement à 100 000 appels en 2000 ;
- 15 338 appels des consommateurs, comparativement à 8 000 appels en 2000.

Pour l'année 2001, nous constatons une baisse des appels provenant de l'industrie, ce qui concorde avec la fin des mesures transitoires et une meilleure compréhension générale de l'encadrement de la Loi 188. La hausse des demandes en provenance des consommateurs signifie que la notoriété du Bureau et du CRR s'accroît.

Bien que les demandes de renseignements provenant de l'industrie aient été variées, la majorité des appels concernent les voies d'accès à la pratique professionnelle, le renouvellement ou la remise en vigueur de certificat, ainsi que la facturation.

De façon générale, le type d'appels logés par les consommateurs était de nature préventive. Plus particulièrement, les consommateurs se sont informés à propos de la validité du droit de pratique d'un représentant ou d'un inscrit ainsi que sur leurs droits en ce qui a trait, par exemple, à l'annulation d'un contrat d'assurance, au refus d'un assureur de verser une prestation ou encore de couvrir un risque.

Rajoutons que les agents du CRR ont reçu plus de 1000 visiteurs aux bureaux de Québec et de Montréal.

Les plaintes

Dans le cadre de son mandat qui est d'agir à titre de point central de réception et de répartition des plaintes, le CRR a reçu plus de 550 plaintes qui ont été analysées sommairement puis acheminées aux instances compétentes. Près de la moitié de ces plaintes faisaient référence à des manquements déontologiques et ont été transmises au syndic ou au cosyndic de la Chambre de la sécurité financière ou de la Chambre de l'assurance de dommages. Quant aux autres plaintes, elles concernaient des inscrits, des personnes non-détentrices d'un certificat, des compagnies d'assurances ou d'autres institutions financières.

Tableau de répartition des plaintes* reçues au CRR vers les autorités compétentes

Organismes	Nombre de plaintes
Bureau des services financiers	276 **
Fonds d'indemnisation des services financiers	16
Syndic de la Chambre de la sécurité financière	203
Cosyndic de la Chambre de la sécurité financière	56
Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages	49
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)	38
Bureau d'assurance du Canada (BAC)	11
Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ)	10
Inspecteur général des institutions financières (IGIF)	5
Ordres professionnels	2
Total des plaintes reçues par le Bureau des services financiers	**666**

* *Prenez note que le traitement des plaintes est spécifique à chaque organisme. Une plainte ne fait pas nécessairement l'objet d'une ouverture de dossier. De plus, chaque organisme mentionné peut recevoir directement des plaintes qui ne sont pas comptabilisées dans ce tableau.*

** *109 plaintes ont été reçues directement par le service de l'inspection et des enquêtes du Bureau.*

La participation aux regroupements pancanadiens du secteur financier
Une présence accrue du Québec

Coordonnée par la secrétaire institutionnelle, avec le soutien de la direction des affaires juridiques, la participation du Bureau aux activités des regroupements pancanadiens s'est accrue en 2001. Il a été accueilli formellement au Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier du Canada (Forum conjoint). Le Bureau y est donc reconnu aujourd'hui comme un organisme d'encadrement multidisciplinaire unique.

Le Bureau a participé à différents forums sectoriels regroupant les organismes d'encadrement des autres provinces dans leurs champs de compétences, soit :

- le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA);
- les Organisations d'encadrement des services d'assurance du Canada (CISRO); et
- le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint), lequel comprend les regroupements des organismes d'encadrement dans les domaines de l'assurance, des valeurs mobilières et des régimes de retraite.

L'objectif de ces regroupements ou de ces forums est de favoriser l'harmonisation de l'encadrement entre les juridictions, ce que réclament plusieurs intervenants du milieu. Quoique favorable à cette harmonisation, le Québec entend préserver ses compétences.

Dans ce cadre, pour favoriser une position concertée du Québec, le ministère des Finances a créé le Forum québécois en matière de réglementation du secteur financier. Il regroupe du personnel des organismes suivants :

- la Commission des valeurs mobilières du Québec;
- l'Inspecteur général des institutions financières;
- la Régie des rentes du Québec;
- le Bureau des services financiers;
- le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes;
- le ministère des Finances du Québec.

Les participants au Forum québécois s'informent mutuellement de l'avancement des travaux aux différents comités et regroupements pancanadiens ou internationaux et se concertent sur les orientations à retenir.

Le Bureau fait le point sur ces différentes initiatives à l'aide de ses comités dont le comité de vigie. Les dossiers suivants ont été identifiés comme prioritaires.

- Le traitement des plaintes et le règlement des différends du consommateur – (Forum conjoint)

  Le Québec n'a pas participé à ce projet parce qu'il a entrepris sa propre révision des processus de traitement de plaintes et de règlement de différends pour le secteur financier. Il avait, par ailleurs, déjà introduit certains mécanismes de traitement des plaintes pour les fins de la distribution et du domaine de l'assurance dans le cadre de la Loi 188 au sein du Centre de renseignements et de référence du Bureau.

En décembre dernier, les associations du secteur canadien des services financiers représentant les principales industries, à savoir les banques, les assureurs de personnes, les assureurs IARD (incendies, accidents, risques divers), les courtiers en valeurs mobilières et les courtiers de fonds communs de placement, ont annoncé la création du Service national de conciliation du secteur financier (SNCSF). Ce nouveau service, qui devrait être en place d'ici le 1er juillet 2002, permettrait aux consommateurs de services financiers de recourir à un guichet unique s'ils veulent exposer un problème ou exprimer une plainte. La coordination avec les mécanismes québécois de traitement de plaintes feront l'objet de discussions en 2002.

- L'harmonisation de la réglementation sur les fonds distincts et sur les fonds communs de placement – (Forum conjoint)

  Ce dossier est suivi par le comité ad hoc sur l'harmonisation entre l'épargne collective et les fonds distincts du Bureau.

- La compétence des intermédiaires et l'octroi de permis, sous le comité sur les « Practice standards » communs à tous les secteurs et à tous les modes de distribution – (Forum conjoint)

  Concernant ce dossier, le Québec s'est retiré de la consultation publique relative à ce code de pratique volontaire en raison de problèmes fondamentaux liés à son applicabilité et sa portée. Par ailleurs, dans le cadre de la Loi 188 et ses règlements, il n'y a pas de doute que le Québec satisfasse déjà aux normes édictées dans ce « code ».

- Les normes de compétences des planificateurs financiers – (Forum conjoint)

  Le Québec a déjà un régime intégré d'encadrement des planificateurs financiers. Il suit l'évolution de ce qui est proposé dans les autres juridictions.

- Le commerce électronique – (CCRRA)

  Le Bureau a aussi contribué aux travaux préparatoires du comité sur la distribution directe initié par le ministère des Finances.

- Le Groupe de travail sur les processus de règlement des transactions en valeurs mobilières

  Le groupe de travail a pour mandat de mesurer les impacts et de voir à l'implantation des modifications nécessaires à chacun pour la mise en oeuvre du projet canadien de réduction du cycle de règlements des transactions en valeurs mobilières à T + 1 (jour du traitement + un jour).

- Le Groupe de travail sur la réglementation des régimes d'accumulation d'épargne retraite

  Le groupe de travail a été saisi du rapport du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier : « Rapport sur les principes de réglementation proposés pour les régimes de capitalisation ».

  Son mandat consistait à dresser le portrait de la situation en matière de protection des consommateurs, des promoteurs et des administrateurs de régime, concernant les arrangements collectifs avec options de placements. Le groupe de travail devrait également faire des recommandations quant aux propositions contenues dans le rapport du Forum conjoint.

1 Association des banquiers canadiens (ABC), Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), Bureau d'assurance du Canada (BAC), Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) et Mutual Fund Dealers Association (MFDA).

L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA)

L'établissement de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) mieux connue sous le nom « MFDA » (Mutual Fund Dealers Association) et la reconnaissance de cet organisme d'autoréglementation en matière de distribution de fonds communs de placement dans les autres provinces canadiennes, ont des impacts sur les cabinets inscrits auprès du Bureau qui font aussi affaire sur une base pancanadienne. Des discussions ont été entreprises entre cette association et le Bureau afin de convenir d'un mécanisme d'échange d'information relativement aux personnes qui agissent dans leurs juridictions respectives. Un suivi de la situation sera publié dans le Bulletin du Bureau.

La participation aux congrès et conférences

De nombreuses conférences ont été données par la présidente et les autres membres de la direction. Soulignons tout particulièrement les rassemblements suivants auxquels participaient le Bureau :

- 18 au 21 janvier à Québec et 26 au 29 janvier 2001 à Montréal – Première participation au Salon Épargne-Placements, à la rencontre des consommateurs de produits et services financiers
- 26 avril 2001 – Participation au « Sommet Style de vie » organisé par l'industrie de l'assurance de personnes par les *Courtiers Indépendants en Sécurité Financière du Canada*
- 25 et 26 octobre 2001 – Deuxième participation au Congrès du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance de dommages du Québec (RCCAQ)
- 13 novembre 2001 – Troisième participation au Congrès de l'assurance et des produits financiers

Les relations de presse

- Relations de presse constante, avec les médias spécialisés de l'industrie et les médias grand public
- 29 août 2001 – Première entrevue du Bureau accordée à l'émission *La Facture* à titre d'expert conseil, concernant les dispositions de la Loi sur le régime de distribution sans représentant (diffusion du reportage le 6 novembre 2001).

Les publications du Bureau

- Dix numéros du Bulletin officiel du Bureau

  Cette publication vise à informer l'industrie des principales activités du Bureau en ce qui concerne, entre autres, la réglementation et les directives qui en sont issues. On y trouve le rôle d'audition et les résumés des décisions des comités de discipline de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages.

- Deux numéros du bulletin *Les Nouvelles* de la direction de la formation et de la précertification

  Les Nouvelles présentent les modifications au Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (Règlement n° 1) ainsi qu'aux procédures administratives qui en découlent. Ce bulletin semestriel est une référence pour tout ce qui touche les exigences de formation minimale, les examens, le stage et le matériel de référence.

- Mise à jour du Petit Guide BSF

  Outil privilégié pour se familiariser aux conditions d'accès à la pratique, le Petit Guide BSF a élargi son mandat d'information auprès des professionnels de l'industrie.

  En effet, les fiches portant sur les disciplines ainsi que celles qui concernent l'obtention et le maintien du droit de pratique ont été mises à jour et seront disponibles en 2002. Le Petit Guide BSF comportera désormais cinq nouvelles fiches traitant des activités des représentants et des inscrits, à savoir :

  - L'assurance de responsabilité
  - Le partage de commissions
  - Le paiement de la rémunération des représentants et des inscrits
  - Le transfert en bloc des dossiers clients en valeurs mobilières
  - L'inspection des inscrits

- Rapport annuel 2000 du Bureau des services financiers

Le matériel de référence pour les examens prescrits par le Bureau

- Mise à jour des manuels de référence pour les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres; du manuel de référence pour l'assurance automobile et du manuel de référence *Notions de droit et de lois en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres*
- Élaboration du nouveau manuel de référence pour l'expertise en règlement de sinistres qui sera en circulation en 2002
- Élaboration de deux nouveaux manuels de référence pour l'assurance contre les accidents ou la maladie qui seront en circulation en 2002 en version française et anglaise
- Tous les manuels de référence pour les examens du Bureau sont maintenant offerts en français et en anglais.

Le site Internet – www.bsf-qc.com

- Révision de la structure du site Internet du Bureau (volet industrie) pour une convivialité améliorée et un contenu enrichi.

LES ÉTATS FINANCIERS

Rapport des vérificateurs

Aux membres du conseil d'administration du Bureau des services financiers

Nous avons vérifié le bilan du Bureau des services financiers au 31 décembre 2001 et les états des produits et charges, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Bureau des services financiers. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Bureau des services financiers au 31 décembre 2001 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les comptes de l'exercice terminé le 31 décembre 2000 présentés aux fins de comparaison proviennent d'états financiers vérifiés par d'autres vérificateurs.

Comptables agréés

Lévis
Le 11 février 2002

État des produits et charges

de l'exercice terminé le 31 décembre 2001

	2001	2000
Produits	$	$
Cotisations	6 503 802	5 528 119
Études de dossiers	898 775	741 331
Ventes de manuels et de formulaires	688 237	465 986
Examens	450 602	497 729
Autres services	36 859	61 423
Honoraires des Chambres et Regroupement des cabinets de courtage du Québec	28 505	27 422
Redevances - Centre collégial de formation à distance	24 645	44 760
Analyse des guides de distribution	19 501	26 120
Intérêts	101 910	143 698
	8 752 836	7 536 588
Charges		
Salaires	4 967 500	3 822 695
Charges sociales	770 305	589 015
Jetons des administrateurs	51 556	83 798
Jetons des membres des comités	25 450	46 900
Frais de formation	31 272	18 471
Charges locatives	489 087	366 783
Services professionnels externes	409 125	372 270
Coûts des manuels et formulaires vendus	252 849	148 407
Poste et messagerie	228 493	210 280
Télécommunications	198 074	213 049
Fournitures de bureau et papeterie	179 840	144 538
Frais de déplacement	170 617	205 839
Publication et communications	117 175	233 134
Examens des candidats	90 542	136 207
Taxes et permis	80 670	62 422
Traduction	51 819	26 529
Entretien et réparations	48 989	34 452
Assurances	41 372	40 230
Système d'information et de téléphonie	38 558	16 596
Publicité	27 564	35 243
Location d'équipements	15 148	18 597
Créances douteuses	11 510	9 611
Frais relatifs à la pratique illégale	4 449	21 628
Frais relatifs à la loi	(18 000)	(483 321)
Frais bancaires	55 936	57 824
Amortissement des immobilisations	767 631	426 033
Amortissement des frais de premier établissement	624 482	624 482
Perte [illegible] la cession d'immobilisations	508	440
	9 732 521	7 482 152
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(979 685)	54 436

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Évolution des actifs nets

de l'exercice terminé le 31 décembre 2001

	Investis en immobilisations	Non affectés	2001	2000
	$	$	$	$
Solde au début	1 728 897	584 234	2 313 131	2 258 695
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(768 139)	(211 546)	(979 685)	54 436
Acquisition d'immobilisations	704 529	(704 529)		
Solde à la fin	1 665 287	(331 841)	1 333 446	2 313 131

Flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 décembre 2001

	2001	2000
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	$	$
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(979 685)	54 436
Éléments hors caisse		
Amortissement des immobilisations	767 631	426 033
Amortissement des frais de premier établissement	624 482	624 482
Perte sur la cession d'immobilisations	508	440
	412 936	1 105 391
Variations d'éléments du fonds de roulement (note 4)	440 980	1 648 348
Rentrées nettes de fonds	853 916	2 753 739
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	$	$
Immobilisations	(704 529)	(1 420 525)
Cessions d'immobilisations		3 000
Frais de premier établissement		332 000
Sorties nettes de fonds	(704 529)	(1 085 525)
Augmentation nette de l'encaisse et des placements temporaires	149 387	1 668 214
Encaisse et placements temporaires au début	3 146 289	1 478 075
Encaisse et placements temporaires à la fin	3 295 676	3 146 289

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

au 31 décembre 2001

	2001	2000
ACTIF	$	$
Actif à court terme		
Encaisse	25 676	51 289
Placements temporaires (note 5)	3 270 000	3 095 000
Débiteurs (note 6)	157 466	272 656
Stock	101 519	119 150
Frais payés d'avance	228 908	151 879
	3 783 569	3 689 974
Immobilisations (note 7)	1 665 287	1 728 897
Frais de premier établissement (note 8)	1 717 324	2 341 806
	7 166 180	7 760 677
PASSIF	$	$
Passif à court terme		
Créditeurs (note 9)	1 675 610	1 892 042
Revenus reportés	3 084 605	2 657 778
Revenus perçus d'avance	1 072 519	897 726
	5 832 734	5 447 546
Actifs nets		
Investis en immobilisations	1 665 287	1 728 897
Non affectés	(331 841)	584 234
	1 333 446	2 313 131
	7 166 180	7 760 677

Pour le conseil,

Présidente

Administrateur

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

au 31 décembre 2001

1 - STATUTS ET NATURE DES ACTIVITÉS

Institué par la Loi sur la distribution de produits et services financiers adoptée le 19 juin 1998, le Bureau des services financiers a pour mission de veiller à la protection du public en ce qui a trait à la distribution de produits et services financiers dans les domaines soumis à son autorité, soit : l'assurance de personnes, l'assurance collective de personnes, l'assurance de dommages, l'expertise en règlement de sinistres, la planification financière, le courtage en épargne collective, le courtage en contrats d'investissement et le courtage en plans de bourses d'études.

Selon la Loi, le Bureau des services financiers est une personne morale. Il n'est pas un organisme public, un organisme gouvernemental ou une entreprise du gouvernement au sens de la Loi sur l'administration financière, de la Loi sur le ministère des Affaires internationales, de l'Immigration et des Communautés culturelles, de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif et de la Loi sur le Vérificateur général.

Lorsque certaines dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers sont entrées en vigueur, les biens, droits et obligations du Conseil des assurances de personnes et du Conseil des assurances de dommages ont été transférés au Bureau des services financiers.

2 - ORGANISME CONTRÔLÉ NON CONSOLIDÉ ET OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Le Bureau des services financiers exerce un contrôle sur le Fonds d'indemnisation des services financiers en nommant les membres du conseil d'administration de ce dernier en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Il établit également le règlement intérieur du Fonds d'indemnisation des services financiers et a édicté des règlements régissant l'administration et l'admissibilité d'une réclamation. Le Fonds d'indemnisation des services financiers a pour mission et responsabilités d'administrer les sommes qui y sont déposées et d'indemniser les personnes ayant subi un préjudice à la suite d'une fraude, d'une manœuvre dolosive ou d'un détournement de fonds dont un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome peut être tenu responsable dans le cadre de ses activités. La responsabilité de statuer sur l'admissibilité des réclamations revient au Fonds d'indemnisation des services financiers. De plus, il décide des dépenses requises pour son fonctionnement.

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des services financiers sont disponibles sur demande. Les états financiers condensés du Fonds d'indemnisation des services financiers au 31 décembre 2001 et 2000 et pour les exercices terminés à ces dates sont les suivants :

2 - ORGANISME CONTRÔLÉ NON CONSOLIDÉ ET OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS (suite)

	2001	2000
Situation financière	$	$
Total des actifs	6 194 422	4 161 299
Total des passifs	3 376 851	2 867 511
Soldes de fonds	2 817 571	1 293 788
	6 194 422	4 161 799
Résultats des activités		
Total des produits	2 551 412	3 076 183
Total des charges	1 027 629	2 381 561
Excédent des produits par rapport aux charges	1 523 783	694 622

Le Bureau des services financiers met à la disposition du Fonds d'indemnisation des services financiers des ressources humaines, des immobilisations et des espaces locatifs. Au cours de l'exercice, le Bureau des services financiers a chargé une somme de 220 653 $ (160 991 $ en 2000) pour l'utilisation de ces ressources. Ces opérations ont été conclues dans le cours normal des activités des organismes et ont été mesurées à la valeur d'échange, soit la valeur établie et acceptée par les parties. Au 31 décembre 2001, le Fonds d'indemnisation des services financiers devait une somme de 23 699 $ (89 568 $ en 2000) relativement à ces services.

De plus, le Bureau des services financiers perçoit les cotisations pour le compte du Fonds d'indemnisation des services financiers. Les cotisants au Fonds d'indemnisation des services financiers sont les cabinets, sociétés autonomes et représentants autonomes inscrits au Bureau des services financiers. Au 31 décembre 2001, le Bureau des services financiers avait un solde de cotisations à remettre au Fonds d'indemnisation des services financiers de 115 550 $ (288 149 $ en 2000).

3 - CONVENTIONS COMPTABLES

Estimations comptables

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, la direction de l'organisme doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que l'organisme pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Évaluation du stock

Le stock, principalement composé de manuels de formation, est évalué au moindre du coût et du coût de remplacement, le coût étant déterminé selon la méthode du coût moyen.

3 - CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

Placements temporaires

Les placements temporaires sont évalués au coût.

Frais de premier établissement

Les frais de premier établissement ont été engagés dans le cadre de la mise sur pied du Bureau des services financiers. Ces frais représentent principalement de la rémunération, des honoraires professionnels en vue d'embaucher les ressources humaines et des frais reliés à la tenue des premières réunions du conseil d'administration. Ces frais sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de cinq ans jusqu'au 1er octobre 2004.

Amortissements

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire selon les périodes suivantes :

Mobilier et équipement de bureau	5 ans
Matériel informatique, logiciels, développement informatique et matériel de formation	3 ans
Améliorations locatives	Durée restante des baux

Constatation des produits

Revenus de cotisations

Les revenus de cotisations sont comptabilisés sur base d'exercice. Les montants facturés pour une période excédant la fin de l'exercice sont comptabilisés à titre de revenus reportés.

Revenus autres que les cotisations

Les revenus autres que les cotisations sont comptabilisés au moment où la fourniture est livrée ou le service rendu.

Revenus perçus d'avance

Les revenus perçus d'avance représentent les montants encaissés sur des revenus appartenant à l'exercice financier débutant le 1er janvier 2002.

4 - INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

Les variations d'éléments du fonds de roulement se détaillent comme suit :

	2001	2000
	$	$
Débiteurs	115 190	2 325 844
Stock	17 631	15 400
Frais payés d'avance	(77 029)	(91 301)
Créditeurs	(216 432)	(522 540)
Revenus reportés	426 827	(976 781)
Revenus perçus d'avance	174 793	897 726
	440 980	1 648 348

5 - PLACEMENTS TEMPORAIRES

Les placements temporaires sont composés de dépôts à terme portant intérêts à des taux variant entre 2,15 % et 4,0 % et viennent à échéance à différentes dates jusqu'en septembre 2002.

6 - DÉBITEURS

	2001	2000
	$	$
Cotisations	109 384	136 412
Autres	48 082	136 244
	157 466	272 656

7 - IMMOBILISATIONS

			2001
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti
	$	$	$
Mobilier et équipement de bureau	465 121	161 786	303 335
Matériel informatique et logiciels	845 103	438 289	406 814
Développement informatique	1 096 195	503 264	592 931
Matériel de formation	306 907	80 414	226 488
Améliorations locatives	213 860	78 141	135 719
	2 927 181	1 261 004	1 665 287

			2000
	Coût	Amortissement cumulé	Coût non amorti
	$	$	$
Mobilier et équipement de bureau	360 573	76 145	284 428
Matériel informatique et logiciels	686 456	187 490	498 966
Développement informatique	803 110	191 061	612 049
Matériel de formation	182 434	9 120	173 314
Améliorations locatives	191 043	30 903	160 140
	2 223 616	494 719	1 728 897

8 - FRAIS DE PREMIER ÉTABLISSEMENT

	Coût	Amortissement cumulé	2001 Coût non amorti
	$	$	$
Frais de premier établissement	3 139 883	1 422 559	1 717 324

	Coût	Amortissement cumulé	2000 Coût non amorti
	$	$	$
Frais de premier établissement	3 139 883	798 077	2 341 806

9 - CRÉDITEURS

	2001	2000
	$	$
Comptes fournisseurs et frais courus	1 169 738	1 323 977
Fonds d'indemnisation des services financiers	91 851	198 581
Chambre de la sécurité financière	33 564	64 666
Chambre de l'assurance de dommages	380 457	304 818
	1 675 610	1 892 042

10 - DÛ AU MINISTÈRE DES FINANCES DU QUÉBEC ET EMPRUNT BANCAIRE

L'emprunt temporaire autorisé par le décret 105-2001, d'un montant autorisé de 3 000 000 $, porte intérêt au taux des acceptations bancaires à un mois plus 0,3 % et est renégociable en décembre 2002. Au 31 décembre 2001, le solde dû sur cet emprunt bancaire s'élève à 0 $.

11 - ENGAGEMENTS

L'organisme s'est engagé d'après des contrats de location échéant à différentes dates jusqu'en 2006 à verser une somme de 2 630 885 $ pour la location de ses bureaux situés à Québec et Montréal de même que pour la location d'équipement de bureau. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 625 693 $ en 2002, 662 396 $ en 2003, 558 287 $ en 2004, 392 518 $ en 2005, et 391 991 $ en 2006.

Par ailleurs, en vertu d'un régime enregistré d'épargne retraite collectif, le Bureau des services financiers s'est engagé à verser un montant égal à la contribution de l'employé répondant aux conditions de contribution de l'employeur jusqu'à concurrence de 5 % du salaire annuel de l'employé. La charge de l'exercice relative à ces contributions est de 154 985 $ (113 653 $ en 2000).

12 - AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

En vertu de contrats d'emploi conclus avec ses employés, le Bureau des services financiers verse des indemnités de cessation d'emploi. Les obligations, les actifs, les charges de même que les données de base relatifs aux avantages offerts aux employés s'établissent comme suit :

Obligations au titre des indemnités constituées

	2001	2000
	$	$
Solde au début	26 000	
Coût des services courants	17 000	26 000
Solde à la fin	43 000	26 000

Les hypothèses actuarielles significatives retenues par l'organisme pour évaluer ses obligations au titre des indemnités de cessation d'emploi sont les suivantes :

	2001	2000
Taux d'actualisation	4 %	5 %
Taux de croissance de la rémunération	3,8 %	2,5 %

13 - CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certaines données correspondantes fournies pour l'exercice précédent ont été reclassées en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice.

Bureau des
services financiers

Bureau des services financiers

140, Grande-Allée Est, bureau 300

Québec (Québec)

G1R 5M8

Téléphone : 418 525.6273 ou 1 877 525.6273

Télécopieur : 418 525.9512

Courriel : renseignements@bsf-qc.com

www.bsf-qc.com